

# Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

## 1. Was ist unsere Philosophie?

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zu Ihrer vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

## 2. Wo und wie können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

### 2.1 Einreichung

Für die Einreichung Ihrer Beschwerde stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Persönlich:	in einer Filiale
Postanschrift:	Sparda-Bank Berlin eG, 10884 Berlin
Telefon:	030 42080420
Telefax:	030 42830370
E-Mail-Adresse:	hallo@sparda-berlin.de
Online-Banking:	Postfach / Mitteilung schreiben

## 2.2 Benötigte Informationen

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Kontonummer),
- Beschreibung des Sachverhalts (Zeitpunkt, welche Serviceleistung / welches Produkt, sachdienliche Information zum Gespräch),
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten,
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

**Sollte Ihr Anliegen den Zahlungsverkehr betreffen (Zahlungen ins In- und Ausland sowie kartengestützte Zahlungen), benötigen wir die rechtsverbindliche Darstellung des Kontoinhabers.**

## 3. Bis wann können Sie mit einer Antwort rechnen?

Unser Anspruch ist es, Ihr Anliegen schnellstmöglich (innerhalb von 3 Wochen) zu beantworten. Sollte uns dies einmal nicht möglich sein, bekommen Sie, neben der Bestätigung des Eingangs der Beschwerde, eine Zwischeninformation mit der wir Sie über den Grund der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer der Bearbeitung informieren.

Die Dauer der Bearbeitung einer Beschwerde ist immer einzelfallabhängig und hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter, wie beispielsweise externe Dienstleister, ab.

## 4. Wo finden Sie die Datenschutzhinweise?

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.sparda-berlin.de/rechtliche-hinweise/datenschutz.html>.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

## 5. Welche Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung gibt es?

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage unter

<https://www.sparda-berlin.de/content/dam/f3132-0/formulare/streitschlichtung.pdf> erhalten.